

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

***«Управління якістю освітніх послуг у закладі
загальної середньої освіти»***

Виконав: здобувач 2 курсу,

групи УНЗ-18м

Спеціальності 073 «Менеджмент
(Управління навчальним
закладом)»

Вініченко М.А.

Керівник: Волкова Н.П.,

д. п. н., проф.

м. Дніпро
2020 рік

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота здобувача 2-го курсу, спеціальності 073 менеджмент (управління навчальним закладом) (у форматі магістр) (Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро, кафедра педагогіки та психології) присвячена проблемі розробки, теоретичного обґрунтування та експериментальній перевірці програми управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.

Обґрунтовано методологічні підходи та методи дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти; понятійно-категоріальний апарат дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗЗСО.

Розроблені критерії оцінки ефективності системи управління якістю освітніх послуг у ЗЗСО. Обґрунтовано систему управління якістю освітніх послуг у ЗЗСО.

Експериментально перевірено систему управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.

На підставі аналізу стану розробленості проблеми управління якістю освітніх послуг у ЗЗСО виявлено найбільш значущі наукові розвідки та інформаційні джерела, нормативні документи в галузі загальної освіти (державні стандарти, вимоги до ліцензування та акредитації в освіті, організації моніторингу якості освіти, її управлінського супроводу) як базис для уточнення понятійно-категоріального апарату дослідження, визначення його ключових термінів.

Перелік ключових слів: Управління, якість освітніх послуг, заклад загальної середньої освіти.

SUMMARY

The qualification work of the 2nd year student, specialty 073 management (management of the educational institution) (in the format of the Master's degree) (Alfred Nobel University, Dnipro, Department of Pedagogy and Psychology) is dedicated to the problem of development, theoretical substantiation and experimental control of the service management program in general secondary education.

Methodological approaches and methods of research on the problem of quality management of educational services in the institution of general secondary education are substantiated; conceptual and categorical apparatus for research into the quality of educational services quality management in the HLS.

Criteria for evaluating the effectiveness of the quality management system of educational services in the HLS have been developed. The quality management system of educational services in the HLS is substantiated.

The quality management system of educational services in general secondary education has been experimentally tested.

Based on the analysis of the state of development of the problem of quality management of educational services, the most important scientific intelligence and information sources, normative documents in the field of general education (state standards, requirements for licensing and accreditation in education, organization of monitoring the quality of education, its management support) were identified as a basis to clarify the conceptual and categorical apparatus of the study, to define its key terms.

Keywords list: Management, quality of educational services, general secondary education institution.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДІ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ.....	12
1.1. Методологічні підходи та методи дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.....	12
1.2. Аналіз стану розробленості проблеми управління якістю в теорії й практиці управління педагогічними системами.....	23
1.3. Понятійно-категоріальний апарат дослідження проблеми управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.....	34
РОЗДІЛ 2 ОБҐРУНТУВАННЯ ТА ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДІ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ	51
2.1. Аналіз стану управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.....	51
2.2. Обґрунтування системи управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.....	64
2.3. Експериментальна перевірка системи управління якістю освітніх послуг у закладі загальної середньої освіти.....	77
ВИСНОВКИ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	93